

# TECHNIKI OBSŁUGI REKLAMACJI



## W BRANŻY DEWELOPERSKIEJ I ASERTYWNOSĆ W ROZMOWACH Z TRUDNYM KLIENTEM

### ZAGADNIENIA GŁÓWNE:

- ✓ Klient z problemem lub reklamacją po zakupie
- ✓ Typologia trudnych klientów
- ✓ Przygotowanie do rozmowy z klientem, który może sprawić trudności
- ✓ Rozmowa z trudnym i zdenerwowanym klientem
- ✓ Brudne chwytły i manipulacja w wykonaniu klienta
- ✓ Asertywność w kontakcie z trudnym klientem
- ✓ Radzenie sobie z długotrwałym stresem z kontaktach z trudnymi klientami
- ✓ Mój plan zapanowania nad trudnymi klientami, stresem i napięciem
- ✓ Ćwiczenia praktyczne

**TOMASZ  
ŁYSAKOWSKI**

Trener biznesu  
specjalizujący się  
w szkoleniach  
i warsztatach  
coachingowych



**EKSPERT**

# TECHNIKI OBSŁUGI REKLAMACJI



## W BRANŻY DEWELOPERSKIEJ I ASERTYWNOSĆ W ROZMOWACH Z TRUDNYM KLIENTEM

### KORZYŚCI UCZESTNIKA

Głównym celem szkolenia jest rozwinięcie kompetencji konsultantów pracujących w firmach deweloperskich w zakresie komunikacji z klientem kupującym nieruchomość przy przeprowadzaniu odbiorów oraz przy zgłaszaniu przez klienta problemów i reklamacji np. dotyczących jakości wykonania inwestycji, jak również w sytuacji problemu z dotrzymaniem przez dewelopera terminu oddania inwestycji. Uczestnicy treningu zapoznają się ze sposobami radzenia sobie w trudnych sytuacjach, technikami asertywnego odpowiadania na obiekcje i zaczepki klientów oraz metodami kontrolowania stresu i odzyskiwania równowagi po wizycie klienta. Jednocześnie uczestnicy wypracują w ramach szkolenia przydatne schematy reagowania na uzasadnione i nieuzasadnione roszczenia klienta, które pozwolą im tak rozmawiać z klientami, by rozmowy reklamacyjne były jak najkrótsze i jak najmniej konfliktowe.

Szkolenie przeprowadza szkolonego przez kolejne etapy przykłady trudnych klientów (krzyczący, straszący, płaczący, manipulujący, wywołujący poczucie winy itd.), pokazując przydatne wzorce reagowania w każdej z sytuacji. Następnie w trakcie ćwiczone są metody radzenia sobie z zastrzeżeniami i presją, jaką może stosować klient biura sprzedaży nieruchomości oraz techniki dochodzenia do siebie i odzyskiwania równowagi.

### PRZEBIEG TRENINGU I METODY PRACY

W skład treningu wchodzi krótkie wykłady teoretyczne oraz ćwiczenia praktyczne. W ramach części praktycznej (60 proc. czasu szkolenia) uczestnicy:

- wypracowują własne wzorce radzenia sobie w sytuacji stresowej, a zwłaszcza asertywnego reagowania na ataki i zaczepki klientów, jak również uczą się utrzymywać dystans do trudnych sytuacji i kontrolować własne emocje w konfrontacji z klientem, który przyszedł się wyładować na pracownika dewelopera,
- poznają i wdrażają indywidualne (dopasowane do własnej osobowości i sytuacji) scenariusze odpowiadania agresywnym, zdenerwowanym, płaczącym i manipulującym klientom, a następnie ćwiczą (w razie potrzeby przed kamerą) ich użycie w kontakcie z trudnymi klientami.

Ćwiczenia mają postać rozmów z klientami, toczonych w parach lub małych grupach. Po zakończeniu każdego z ćwiczeń uczestnicy otrzymują informację zwrotną na temat zaprezentowanych kompetencji, użytych technik oraz alternatywnych możliwości rozwiązania problemu lub zakończenia rozmowy. Dodatkowo omawiane są metody relaksacji, mające ułatwić uczestnikom odzyskanie równowagi po wizycie trudnego klienta.

Po zakończeniu treningu uczestnicy otrzymują certyfikaty, potwierdzające odbycie szkolenia.



# TECHNIKI OBSŁUGI REKLAMACJI

## W BRANŻY DEWELOPERSKIEJ I ASERTYWNOŚĆ W ROZMOWACH Z TRUDNYM KLIENTEM

### PLAN TRENINGU

9:30-11:15 – zajęcia

#### Obiekcje i reklamacje klienta przy odbiorze nieruchomości

- ✓ Zasady prowadzenia odbiorów: kto na nich powinien być i jak się powinien zachowywać.
- ✓ Klient z obiekcjami przy odbiorze. Generalne zasady odpowiadania na uwagi i wymówki, które zgłasza klient lub osoby mu towarzyszące.
- ✓ Kategorie obiekcji przy odbiorze: od błahych wymówek do ciężkich stanów. Zasady reakcji na obiekcję w zależności od jej wagi, typu i potencjalnej uciążliwości.
- ✓ Podstawowe i zaawansowane techniki perswazji, manipulacji i wyprowadzania z równowagi, które mogą stosować klienci przy odbiorach: jak na nie reagować.

#### Klient z problemem lub reklamacją po zakupie

- ✓ Z czym i kiedy może przyjść do Ciebie klient i jak należy mu odpowiedzieć.
- ✓ Klasyfikacja problemów: kogo należy z czym gdzie odebrać, a co lepiej samemu załatwić.
- ✓ Klient z problemem i przykładowe reakcje obsługi na problem – czego należy unikać.

#### Typologia trudnych klientów

- ✓ Najczęstsze typy trudnych klientów i podstawowe zasady w kontaktach z nimi.
- ✓ Wprowadzenie do psychologii osobowości. Wpływ typu osobowości klienta na przebieg rozmowy. Jak zidentyfikować typ osobowości klienta i dostosować argumenty do jego oczekiwań?
- ✓ Klient roszczeniowy, niezadowolony, kapryśny, rozczarowany, nieuprzejmy lub agresywny.
- ✓ Osoby płaczące, wywołujące współczucie, szantażujące emocjonalnie.
- ✓ Klient niestabilny umysłowo lub chory psychicznie.
- ✓ Manipulant, klient stosujący naciski, perfidny, znęcający się psychicznie.
- ✓ Inne typy trudnych klientów i pułapki psychologiczne w relacjach z nimi.

#### Przygotowanie do rozmowy z klientem, który może sprawić trudności

- ✓ Zebranie informacji o klientach i ich problemie. Identyfikacja potrzeb klientów. Dopasowanie odpowiedzi na potencjalne skargi, obiekcje i próby wymuszenia dodatkowych świadczeń od dewelopera.
- ✓ Po co rozmawiam: określenie celu głównego i celów pośrednich rozmowy z klientem. Zdefiniowanie własnych interesów, punktów potencjalnej obrony oraz źródeł siły i ryzyka.
- ✓ Argumentacja: ustalenie, co dokładnie należy powiedzieć klientowi. Przygotowanie i przećwiczenie odpowiedzi w połączeniu z asertywnym sposobem komunikacji.
- ✓ Praca nad własną postawą, czyli jak się psychologicznie przygotować do stresującej rozmowy. Rola właściwej interpretacji sytuacji i odpowiednich mechanizmów kontrolnych.

# TECHNIKI OBSŁUGI REKLAMACJI

## W BRANŻY DEWELOPERSKIEJ I ASERTYWNOŚĆ W ROZMOWACH Z TRUDNYM KLIENTEM



11:15-11:30 – przerwa

### PLAN TRENINGU

11:30-13:00 – zajęcia

#### Rozmowa z trudnym i zdenerwowanym klientem

- ✓ Pierwsze minuty rozmowy. Identyfikacja typu i stylu komunikacyjnego rozmówcy.
- ✓ Klient zdenerwowany: po czym poznać, czy gniew jest szczerzy i jak uspokoić człowieka w stresie.
- ✓ Reakcja na serię krzyków, wymówek, obiekcji lub pretensji klienta, który w ogóle nas nie słucha.
- ✓ Argumenty i obiekcje klientów w trakcie rozmowy, której celem jest renegotjacja umowy: typowe i nietypowe. Techniki odpierania obiekcji.
- ✓ Osobowość klienta a przyjmowanie naszej argumentacji. Jak dyskutować z kimś, kto nie chce słuchać, gdyż przyszedł się wyładować, a nie dyskutować?

#### Brudne chwytły i manipulacja w wykonaniu klienta

- ✓ Klient manipulujący – jak rozpoznać gniew udawany i co zrobić, gdy padamy ofiarą takich klientów.
- ✓ Podstawowe i zaawansowane metody wyprowadzania z równowagi, które mogą stosować klienci.
- ✓ Blef w rozmowach negocjacyjnych i metody jego identyfikacji u drugiej strony.
- ✓ Gra na emocje i strategie stresowania rozmówcy: „Dobry policjant, zły policjant”, „Front wschodni” i inne techniki huśtawki emocjonalnej.
- ✓ Niska piłka i jej odmiany negocjacyjne. Metody obrony przed niskimi piłkami.

#### Asertywność w kontakcie z trudnym klientem

- ✓ Obrona własnych interesów w sytuacji rozmowy z trudnym klientem.
- ✓ Asertywna reakcja na roszczeniową, sarkastyczną lub lekceważącą postawę klienta.
- ✓ Emocje w negocjacjach – jak nad nimi zapanować. Sposoby kontroli własnych emocji i wpływania na emocje drugiej strony.
- ✓ Właściwa odpowiedź na próbę zastraszenia lub wywołania poczucia winy.
- ✓ Argumentacja logiczna. Wskazywanie, że sytuacja jest poza naszą kontrolą.
- ✓ Budowanie asertywnego komunikatu w odpowiedzi na manipulacje.
- ✓ Techniki egzekwowania własnych praw w sposób nienapastliwy. Wyrażanie próśb i oczekiwań w jasny i bezpośredni sposób – jak to robić, gdy partner interakcji trudny i agresywny.
- ✓ Przekazywanie klientom informacji zwrotnych, gdy nas traktują tak, jak sobie nie życzymy.

#### Radzenie sobie z długotrwałym stresem z kontaktach z trudnymi klientami

- ✓ Wrodzone metody reagowania na ataki ze strony innych ludzi i inne czynniki stresujące – dlaczego większość z nas ma z nimi problem.
- ✓ Właściwe techniki rozładowywania sytuacji stresowych i uspokajania rozmówców.
- ✓ Sposoby na dojście do siebie po wyjściu klienta: jak się szybko wyciszyć, zrelaksować lub zapomnieć o problemie. Techniki relaksacyjne.



# TECHNIKI OBSŁUGI REKLAMACJI

## W BRANŻY DEWELOPERSKIEJ I ASERTYWNOŚĆ W ROZMOWACH Z TRUDNYM KLIENTEM

### PLAN TRENINGU

- ✓ Praca nad własną postawą. Jak wytworzyć w sobie mechanizm obronny i przestać się przejmować wizytami trudnych klientów.
- ✓ Długofalowe działania i styl życia osób borykających się ze stresem w pracy. Rola właściwej diety, wzorców snu i aktywnego odpoczynku.

#### **Mój plan zapanowania nad trudnymi klientami, stresem i napięciem**

- ✓ Analiza dotychczas używanych strategii rozmawiania z trudnymi klientami. Rekomendacje w kwestii przyszłych rozmów.
- ✓ Przegląd używanych do tej pory strategii walki ze stresem. Ewaluacja poszczególnych technik i rekomendacje w kwestii przyszłych trudnych sytuacji.

**13:00-13:45 – lunch**

**13:45-16:00 – zajęcia**

#### **Ćwiczenia praktyczne**

- ✓ Symulacje trudnych rozmów z klientami przy odbiorach i późniejszych rozmów reklamacyjnych. Wskazanie obszarów do poprawy.
- ✓ Stworzenie „przepisów” na rozmowy z różnymi typami trudnych klientów. Przygotowanie argumentacji i przećwiczenie rozmów w parach.
- ✓ Symulacje rozmów z trudnymi klientami, w których uczestnicy ćwiczą w parach wypracowane scenariusze rozmów, sprawdzając jakość swych argumentów i asertywną postawę. Część symulacji może zostać nagrana.
- ✓ Analiza nagranych symulacji pod względem skuteczności uspokojenia zdenerwowanego klienta, udzielenia asertywnej odpowiedzi manipulantom itd. Uczestnicy otrzymują informacje zwrotne od prowadzącego i kolegów na sali na temat własnych kompetencji i rekomendacje w kwestii ich rozwoju.



# TECHNIKI OBSŁUGI REKLAMACJI

## W BRANŻY DEWELOPERSKIEJ I ASERTYWNOŚĆ W ROZMOWACH Z TRUDNYM KLIENTEM

### TRENER

**Tomasz Łysakowski** jest trenerem biznesu, specjalizującym się w szkoleniach i warsztatach coachingowych z zakresu technik sprzedaży, negocjacji, komunikacji, zarządzania personelem i motywowania pracowników. Prowadzi własną firmę szkoleniowo-doradczą, jako trener zewnętrzny współpracuje również ze Stowarzyszeniem Przedsiębiorczości w Nieruchomościach oraz firmami szkoleniowymi ProAbility, Scholaris Club, Talo Group i Akademia Biznesu MDDP.

Jako trener pracuje przede wszystkim z firmami i instytucjami. W dziedzinie technik sprzedaży na rynku pierwotnym prowadził treningi m.in. dla firm deweloperskich SGI, Sawa Apartments, Mota-Engil Central Europe, DOMBUD S.A., Real Development Group, Szerbud, Art-Deweloper, IgherHome, Yuniversal Development, Mota-Engil Real Estate Management, DanBud, Archideon Development i Towarzystw Budownictwa Społecznego w Toruniu i Sosnowcu. Z zakresu sprzedaży na rynku wtórnym szkolił m.in. pośredników WGN Nieruchomości, AD Drągowski Real Estate, Nowak Estate, członków Powszechnego Towarzystwa Ekspertów i Konsultantów Rynku Nieruchomości oraz pracowników sprzedających nieruchomości PZU SA i PZU Życie. W dziedzinie ogólnych technik sprzedaży i obsługi klienta szkolił m.in. pracowników MAKRO Cash and Carry, pralni 5aSec, Bricomarche i Siemens Industry Software. W zakresie rozmów reklamacyjnych i z trudnymi klientami trenował m.in. pracowników BOK firm prywatnych (Benefit System, Nord Partner, Europejski Fundusz Leasingowy) oraz instytucji publicznych (ZUS, NFZ, szpitale). Na co dzień prowadzi również szkolenia z wystąpień publicznych, zarządzania pracownikami oraz prowadzenia i moderowania spotkań.

Szlify wykładowcy zdobywał w Instytucie Dziennikarstwa Uniwersytetu Warszawskiego (2003-2006) oraz w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej (2003-2008). Od 2006 współpracownik Polskiego Radia, okazjonalnie także na falach TOK FM. Regularny ekspert z zakresu psychologii społecznej, marketingu i komunikacji w programie „Pytanie na śniadanie” (TVP2).



# TECHNIKI OBSŁUGI REKLAMACJI W BRANŻY DEWELOPERSKIEJ I ASERTYWNOŚĆ W ROZMOWACH Z TRUDNYM KLIENTEM

**DO KOGO  
KIERUJEMY WARSZTAT**

Szkolenie adresowane osobom, które chcą poznać i pogłębić wiedzę na temat skutecznego reagowania i jednocześnie prowadzenia klienta. Szkolenie polecane dla pracowników, którzy poprzez poznanie narzędzi psychologii społecznej będą postrzegać swój kontakt z klientem nie jako kapryśny los, ale jako przewidywalny oparty na zasadach proces.

Zapraszamy min. stanowiska :

- ✓ Pracownicy działów obsługi klienta firm deweloperskich.
- ✓ Sprzedawcy w firmach deweloperskich, prowadzący pozakupową opiekę nad klientem.
- ✓ Menedżerowie zarządzający zespołami sprzedażowymi.

**10.06.2020r WARSZAWA**

**MIEJSCE WARSZTATÓW:**  
Centrum Konferencyjne Golden Floor  
Al. Jerozolimskie 123A, 02-037 Warszawa

**WIĘCEJ INFORMACJI:**  
biuro@proability.pl  
22 787 59 12